



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CORTE
SUPERIOR DE LIMA, 2024

Línea de investigación:
Gobernabilidad, derechos humanos e inclusión social

Tesis para optar el Título de Especialista en Docencia y Gestión
Universitaria

Autor

Matos Cuzcano, María del Rosario

Asesor

Porras Lavallo, Raúl Ernesto

ORCID: 0000-0003-4371-0056

Jurado

Durand Espejo, Leonor Alcira

Valcarcel Aragón, Mario Sabino

Otoya Ramírez, Hilda Rosa

Lima - Perú

2026



"EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CORTE SUPERIOR DE LIMA, 2024"

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Griffith College Dublin	3%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	3%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	2%
	Trabajo del estudiante	
4	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.unap.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.unfv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	apirepositorio.unu.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	1%
	Trabajo del estudiante	
9	repositorio.upla.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
10	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola	<1%
	Trabajo del estudiante	
11	Submitted to Universidad Privada del Norte	<1%
	Trabajo del estudiante	



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

**EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA CORTE SUPERIOR DE LIMA, 2024**

Línea de Investigación:

Gobernabilidad, Derechos Humanos e Inclusión Social

Tesis para optar el Título de Especialista en Docencia y Gestión Universitaria

Autora

Matos Cuzcano, María del Rosario

Asesor

Porras Lavalle, Raúl Ernesto
ORCID: 0000-0003-4371-0056

Jurado

Durand Espejo, Leonor Alcira
Valcarcel Aragón, Mario Sabino.
Otoya Ramírez, Hilda Rosa.

Lima - Perú

2026

Dedicatoria

“A mis padres, quienes con sus sabias enseñanzas forjaron en mí, el deseo de superación y el espíritu de servicio a la sociedad”.

Agradecimiento

“A los docentes y personal administrativo de esta casa de estudios, quienes nos brindaron las herramientas necesarias para encaminar la presente tesis.”

ÍNDICE

Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción	9
1.1. Descripción y formulación del problema.....	9
1.2. Antecedentes	11
1.3. Objetivos.....	16
– Objetivo general.....	16
– Objetivo específicos.....	16
1.4. Justificación	17
1.5. Hipótesis	18
II. Marco Teórico.....	19
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	19
III. Método	26
3.1. Tipo de investigación.....	26
3.2. Ámbito temporal y espacial	27
3.3. Variables	27
3.4. Población y muestra.....	29
3.5. Instrumentos.....	30
3.6. Procedimientos.....	30
3.7. Análisis de datos	31
3.8. Consideraciones éticas	31
IV. Resultados	33
V. Discusión de Resultados	48
VI. Conclusiones	54
VII. Recomendaciones	55
VIII. Referencias	56
IX. Anexos	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización	28
Tabla 2 Frecuencia de la variable Síndrome de Burnout	33
Tabla 3 Frecuencia de la dimensión Cansancio emocional	34
Tabla 4 Frecuencia de la dimensión Despersonalización	35
Tabla 5 Frecuencia de la dimensión Falta de realización personal	36
Tabla 6 Frecuencia de la variable Desempeño laboral	37
Tabla 7 Frecuencia de la dimensión Capacidad técnica	38
Tabla 8 Frecuencia de la dimensión Competencias relacionales y actitudinales.....	39
Tabla 9 Frecuencia de la dimensión Participación en la empresa.....	40
Tabla 10 Descriptivo de la relación del Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral	41
Tabla 11 Descriptivo de la relación del Cansancio emocional y el Desempeño laboral	42
Tabla 12 Descriptivo de la relación de la Despersonalización y el Desempeño laboral	43
Tabla 13 Descriptivo de la relación de la Falta de realización personal y el Desempeño laboral	44
Tabla 14 Prueba de correlación de la hipótesis general	45
Tabla 15 Prueba de correlación de la hipótesis específica 1	46
Tabla 16 Prueba de correlación de la hipótesis específica 2	47
Tabla 17 Prueba de correlación de la hipótesis específica 3	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Gráfico de frecuencias del Síndrome de Burnout	33
Figura 2	Gráfico de frecuencias del Cansancio emotivo	34
Figura 3	Gráfico de frecuencias de la Despersonalización.....	35
Figura 4	Gráfico de frecuencias de la Falta de realización personal	36
Figura 5	Gráfico de frecuencias del Desempeño laboral.....	37
Figura 6	Gráfico de frecuencias de la Capacidad Técnica.....	38
Figura 7	Gráfico de frecuencias de las Competencias relacionales y actitudinales.....	39
Figura 8	Gráfico de frecuencias de la Participación en la empresa	40
Figura 9	Gráfico de la relación del Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral	41
Figura 10	Gráfico de la relación del Cansancio emocional y el Desempeño laboral	42
Figura 11	Gráfico de la relación de la Despersonalización y el Desempeño laboral	43
Figura 12	Gráfico de la relación de la Falta de realización personal y el Desempeño laboral	44

Resumen

El estudio tuvo como propósito analizar la relación del síndrome de Burnout y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo puro, diseño no experimental, alcance correlacional y corte transversal. La población estuvo conformada por 136 servidores públicos de la Corte Superior de Justicia de Lima, de los cuales se seleccionó una muestra representativa de 101 participantes. Para la recolección de datos se emplearon dos instrumentos estructurados, organizados en escala tipo Likert y cuya validez fue determinada a través de la revisión de expertos. En cuanto a la confiabilidad, se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose valores de 0,924 y 0,921, lo que evidenció una alta consistencia interna. Los resultados de correlación ($r = -0,399$; $p = 0.000$) reflejan una asociación negativa y significativa, de magnitud moderada. En esa línea, se concluye en que existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025. Esto demuestra que, conforme se intensifican las manifestaciones del Burnout, se reduce de manera proporcional el desempeño de los servidores públicos de la Corte Superior de Justicia de Lima.

Palabras clave: síndrome de Burnout, desempeño laboral, cansancio emocional, despersonalización, falta de realización personal

Abstract

The purpose of the study was to analyze the relationship between burnout syndrome and job performance in the Superior Court of Lima, 2025. The research was conducted using a quantitative, pure, non-experimental, correlational, and cross-sectional design. The population consisted of 136 public servants from the Superior Court of Justice of Lima, from which a representative sample of 101 participants was selected. Two structured instruments, organized on a Likert scale and whose validity was determined through expert review, were used for data collection. In terms of reliability, Cronbach's alpha coefficient was applied, obtaining values of 0.924 and 0.921, which showed high internal consistency. The correlation results ($r = -0.399$; $p = 0.000$) reflect a negative and significant association of moderate magnitude. In this regard, it is concluded that there is a significant relationship between burnout syndrome and job performance in the Superior Court of Lima, 2025. This shows that as the manifestations of burnout intensify, the performance of public servants at the Superior Court of Justice of Lima decreases proportionally.

Keywords: burnout syndrome, job performance, emotional exhaustion, depersonalization, lack of personal fulfillment

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción y formulación del problema

El panorama laboral ha sufrido cambios acelerados con la integración de tecnologías digitales y modelos de inteligencia artificial (entre otros) que impulsan la formación de nuevas estructuras o procedimientos que sobrellevan procesos de adaptación, dificultades o conflictos internos que generan una carga emocional en los trabajadores que influyen en su desempeño. En tal sentido, resulta esencial, investigar, describir y analizar cómo la presencia de estos factores afecta el rendimiento y la condición física o emocional de los integrantes de una organización.

En el ambiente laboral global, el Síndrome de Burnout (SB) es parte de la preocupación de la gestión pública debido a que el estrés crónico, no controlado en las organizaciones, ocasiona a la economía mundial, en promedio anual, una erogación que asciende a un billón de dólares. Sólo el COVID-19 aumentó el 25% de los casos de tensión emocional y estados depresivos, de ahí que se sugiera que las organizaciones no solo deben tomar medidas concretas de prevención, sino, además, contar con directivos competentes cuyo liderazgo responda adecuadamente a las condiciones laborales estresantes (OMS, 2022). Por otro lado, en EE. UU. de Norteamérica, en el año 2021, 47 millones de empleados renunciaron a su trabajo por el desgaste laboral, donde 6 de cada 10 trabajadores padecen del SB (Alfaro y Castillo, 2023). Por ello, muchas organizaciones (públicas o privadas) evidencian los perjuicios del SB, que afectan el desempeño y el desarrollo personal y profesional del trabajador, superando su capacidad de resistencia (Linares y Guedez, 2021; Lovo, 2021).

Esta problemática, presente en las empresas latinoamericanas, advierte que, en el 2024, el 14% de los trabajadores en la región sufrió del SB, por lo menos una vez, siendo las del sexo femenino quienes reportan más casos (15%) en comparación con los hombres. En el ranking regional, el Perú lidera la frecuencia del síndrome con el 16% perseguido por Colombia con el

13%, mientras que Chile y México se acompañan con igual indicador (12%). Cabe precisar que, en cuanto al aspecto generacional, son los representantes de la generación Z y los millennials quienes se encuentran en la cima del agotamiento crónico (14%) seguido de los baby boomers (8%) (SIMALCO, 2025).

En la esfera nacional, el Reporte de Burnout Laboral 2025 asevera que uno de cada 6 trabajadores ha vivenciado el SB. En esa línea, el 23% de los trabajadores sufrieron de estrés por causas relacionadas con la flexibilidad del horario laboral y un 27%, debido a la ausencia de reconocimiento por su desempeño (Infobae, 2025). Esta problemática se ha evidenciado en el sector público resultados adversos en los indicadores de DL del personal ligado al servicio de aseguramiento universal, a raíz del desgaste emocional que sufren por la excesiva carga laboral (Auqui, 2023). De ahí que, se sostiene la importancia de evaluar las causas estresantes que afectan el desempeño laboral (León, 2022).

En esa línea, el trabajo de campo se ejecutó en la Corte Superior de Lima (en adelante CSL), que en años recientes ha experimentado cambios significativos propulsados por el progreso de las tecnologías digitales y la adopción de sistemas de inteligencia artificial, generando así nuevas dinámicas organizativas que requieren constantes procesos de adaptación. En este contexto, los servidores públicos se encuentran con condiciones de trabajo complicadas, marcadas por un alto volumen de trabajo, demandas de productividad, limitada adaptabilidad en los horarios y una escasa evaluación institucional de su rendimiento. Estos elementos funcionan como provocadores del SB, impactando directamente en el DL de los empleados. Las condiciones observadas requieren acciones para detectar y examinar los elementos estresantes que contribuyen al desarrollo de síntomas que inciden en la salud integral de los servidores de la justicia. Además, es importante elaborar e instaurar estrategias institucionales enfocadas en potenciar el liderazgo emocional, reconocer el esfuerzo laboral y prevenir el estrés crónico en el sistema judicial.

En virtud de lo expresado, se expuso como problema general: ¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2024?, en la que se consideró como específicos: 1) ¿Cuál es la relación del cansancio emocional y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2024? 2) ¿Cuál es la relación de la despersonalización y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2024? 3) ¿Cuál es la relación de la falta de realización y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2024?

1.2. Antecedentes

Asimismo, se incluyeron investigaciones anteriores de ámbito nacional e internacional que sobresalen por su robustez metodológica y por proporcionar pruebas empíricas relevantes acerca de la correlación entre el SB y el DL, bajo un enfoque cuantitativo.

1.2.1. Antecedentes internacionales

Yabur et al. (2025) presentaron la investigación “Síndrome de Burnout y desempeño laboral en trabajadores de seguridad en el Nororiente colombiano”. Consideraron como propósito, examinar la correlación entre el SB y el DL en un conjunto de dependientes de una compañía de seguridad situada en la zona metropolitana de Bucaramanga. Para ello, utilizaron la herramienta cuantitativa basado en un diseño de no manipulación de los hechos, de correlación y de realización en tiempo definido. El grupo seleccionado del total de elementos estuvo compuesto por 154 empleados. Se emplearon tres herramientas para la recopilación de datos: el inventario de agotamiento, el cuestionario de evaluación del DL y un sondeo sociodemográfico. Los hallazgos observaron que el 87.7% de la muestra presentó un grado moderado de SB, por el contrario, el 64.9% reporta un DL sobresaliente. El test de Spearman expuso una $\text{Sig.} = 0.238 > 0.05$ demostrando la falta de relevancia estadística significativa, en tal sentido, llegaron a la conclusión que, en este conjunto particular de empleados, el SB tiene un efecto marginal en el DL, lo que indica la importancia de tener en cuenta otros elementos contextuales y personales en futuros estudios.

Good y Ronquillo (2024), en su artículo de investigación “Burnout y su relación con el desempeño laboral en servidores judiciales del sistema penal Panamá”, se enfocaron en analizar la conexión entre el SB y el DL en los trabajadores del Sistema Penal Acusatorio de Colón, Panamá. Empleando una secuencia lineal cuantitativa de correlación ajeno a la manipulación de los hechos, implementaron dos cuestionarios aplicados a un subconjunto poblacional de 97 servidores judiciales. Los descubrimientos estadísticos mostraron grados medio-altos de agotamiento emocional ($M = 2.70$) y despersonalización ($M = 2.02$), además de una notable baja realización personal ($M = 6.46$). Respecto al rendimiento en el trabajo, se obtuvieron calificaciones medias en todas sus dimensiones ($M = 6.4-6.8$). Asimismo, se mostró vínculos importantes entre las variables analizadas, resaltando una correspondencia negativa intensa ($r = -.778$) de la postura actitudinal con la institución y la escasa satisfacción individual, a diferencia de la asociación ($r = .929$) observada entre la fatiga emocional y la despersonalización. Además, se detectaron variaciones en la prevalencia del síndrome dependiendo del nivel de jerarquía y las tareas que los participantes realizaban. Los autores constataron que la presencia de una correlación de los factores evaluados en la entidad judicial amerita de forma apremiante la ejecución de planes y medidas organizacionales, dirigidas a potenciar la tranquilidad institucional, para fortalecer la eficacia sistémica inherente a la arquitectura de la gestión judicial en Panamá.

Quimi y Madrid (2024) desarrollaron el artículo titulado “Síndrome de Burnout y desempeño laboral en atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Durán – 2020”, cuyo objetivo fue analizar el impacto del SB en el DL del personal responsable de la asistencia a la tercera edad. La investigación se enmarcó dentro del procedimiento cuantificador, pura, adoptando el diseño no experimental, descriptivo y de correlación. La selección muestral consideró el involucramiento de 55 empleados que desarrollaron la versión modificada del MBI-HSS y el método de Mahon. Los hallazgos

determinaron con el valor de $r = 0.475$ una correspondencia moderada entre las variables. Así también, la fatiga emocional y el desempeño evidenció una asociación mínima pero estadísticamente significativa ($r = 0.383$); en cambio, la despersonalización no evidenció una relación significativa ($r = 0.096$). Mientras tanto, la satisfacción logró evidenciar una relación del 0.46% con el desempeño, lo que señala una correlación relevante. Estos descubrimientos indican que el Burnout, en sus diferentes aspectos, puede impactar de forma distinta el nivel de rendimiento profesional de los empleados en entornos de asistencia comunitaria.

Dias et al. (2022), en su investigación titulada “Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia Covid-19”, tuvieron el propósito de comparar las variables en el personal sanitario en el período pandémico. Tuvieron en consideración el desarrollo metodológico bajo una perspectiva cuantificadora, descriptivo, de nivel correlacional y transversal. Fueron en total 80 profesionales del área UCI quienes conformaron la población y fueron encuestados a través de instrumento específicos. Los descubrimientos mostraron una prevalencia moderada del SB en términos del DL. Se notó que los profesionales casados mostraron índices de rendimiento superiores en comparación con sus compañeros solteros. Igualmente, evidenció una estructura laboral concentrada en los segmentos de edad avanzada. Se detectó una importante correspondencia significativa entre el SB y el DL, con mayor énfasis en el cansancio emocional debido al entorno demandante de los servicios de salud. Sin embargo, no se evidenció una correlación estadísticamente relevante entre las condiciones del perfil sociodemográfico y el SB.

Chávez (2021), en su tesis de maestría “Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los servidores públicos de salud del Hospital del Día IESS La Troncal en tiempos de pandemia”, se enfocó en examinar el vínculo del SB -en sus tres aspectos- y el DL. Emplearon una metodología para cuantificar los datos numéricos orientado al respeto de la condición de los hechos, de naturaleza correlacional, transversal. Por ello, se consideró a los 62 funcionarios

públicos del sector sanitario. Los hallazgos señalaron que las dimensiones de CE y DP mostraron niveles reducidos de burnout; en cambio, la RP evidenció altos niveles. Respecto a la correlación con el DL, se constató que el CE no presentó una correlación negativa significativa, se descartó la DP como variable de influencia y la RP demostró una correlación directa con el rendimiento, evidenciando que un incremento en el fortalecimiento de los niveles de gratificación personal repercute de manera positiva en la productividad y dedicación en el trabajo.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Díaz et al. (2024), en su artículo de investigación titulado “Influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los docentes de secundaria de la I.E. Parroquial Padre Abad”, respondieron al objetivo de comprobar la correlación del SB y el DL en el equipo de profesores del nivel secundario. Por ello, se asentaron en la metodología cuantitativa, tipo pura, con un diseño descriptivo, correlacional y de aplicación en un tiempo específico. El grupo objeto de estudio estuvo compuesto por 25 profesores, a los que se les implementaron dos herramientas validadas. Los hallazgos mostraron una correlación de las variables de $-0,615$, moderada e indirecta. Este vínculo inverso resultó ser estadísticamente relevante ($p = 0.001 < 0.05$), lo que señala que a mayor presencia del Burnout, el DL entre los profesores evaluados disminuye. La investigación determinó que, pese a la moderada relación, hay un impacto directo que debe tenerse en cuenta al evaluar el bienestar de los profesores y su efecto en el DL.

Ancco et al. (2023), en su artículo “Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú”, tuvo como propósito analizar la correspondencia entre el SB y el DL en una entidad del sector salud. En consideración a los objetivos emplearon la cuantificación de los datos (cuantitativa), correlacional y de condición no experimental. Los datos fueron proveídos por 75 empleados (muestra) quienes aplicaron el cuestionario, cuyos resultados

evidenciaron que el 41,4% de los participantes distinguen al SB en el nivel alto; por el contrario, ubican al DL en una escala regular (45,30%). Sobre la base de un coeficiente de $r = -0,637$ (Spearman) y una sig. Bilateral menor a 0,05; lograron llegar a la conclusión de la presencia de una correspondencia negativa y moderada.

Por otro lado, Solano (2023) en su tesis de maestría “Síndrome de burnout y desempeño laboral en la fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar - Huancayo, 2022”, propuso el objetivo de analizar el vínculo de las variables analizadas. El desarrollo del estudio se caracterizó por el direccionamiento de la metodología cuantitativa que consideró oportuno el uso el tipo básico, de alcance correlacional y descriptivo. En el análisis estadístico se comprobó una concentración del 47,5% de en los niveles “casi siempre” del SB , seguido de un 30% en “siempre” y sólo el 22,5% lo reportó como “algunas veces”. Respecto al impacto del SB en el DL, el 45% de los encuestados señaló que “a veces” alcanzan un desempeño “bueno”, el 37,5% afirmó que “nunca” lo consigue; mientras que el 12,5% “casi siempre” y, sólo el 5% considera obtener un “buen desempeño”. Estadísticamente encontró un valor de T de Kendall de -0,431 logrando concluir en la existencia de una correspondencia en las variables analizadas.

Auqui (2023), en su tesis de maestría “Síndrome de burnout y desempeño laboral de los colaboradores en una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud 2023”, tuvo como objetivo determinar la conexión entre el SB y el DL de los empleados públicos. La investigación se ejecutó siguiendo un enfoque de levantamiento de datos cuantificables, de carácter puro, utilizando la transversalidad, no experimental y correlacional que incluyeron evaluaciones estructuradas de 20 ítems por cada variable. Los hallazgos señalaron un nivel medio de padecimiento del SB (44,5%), seguido del bajo (30,3%) y elevado (25,2). En cuanto a las frecuencias del DL, un 43,7% lo valoró como mediocre, el 31,1% como regular y el 25,2% como elevado. El estudio inferencial mostró una correlación negativa

mínima pero relevante entre ambas variables ($r = -0.266$; $p < 0.05$), lo cual evidencia que al intensificarse el Burnout, aunque de manera leve, se reduce la eficacia laboral,

Nina y Flores (2022) en su investigación titulada “El síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca – 2020”, formularon el propósito de establecer la correlación entre el SB y el DL del equipo de enfermería. La investigación se desarrolló bajo una perspectiva cuantitativa enmarcada en el diseño no experimental, de tipo básica para sustentar el nivel correlacional y de aplicación en un tiempo definido. El grupo de atención, para la captura de datos estudio, quedó compuesto por 45 especialistas en enfermería, a los que se les aplicó el cuestionario MBI. Los hallazgos mostraron conexiones importantes entre las dimensiones de las variables. La fatiga emocional mostró una correlación relevante con la productividad en el trabajo ($p = 0,790$), la despersonalización se relacionó con la satisfacción en el trabajo ($p = 0,801$), y la ausencia de satisfacción personal evidenció una correlación relevante con la percepción de satisfacción en el trabajo ($p = 0,622$). El estadístico de Spearman mostró un $r = 0,820$ que asociada a una significancia de $0,000$ corroboró la conexión estadística y relevante del SB y el DL en el equipo de enfermería en ese entorno hospitalario.

1.3. Objetivos

– ***Objetivo general***

Analizar la relación del síndrome de Burnout y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2024.

– ***Objetivo específicos***

- Analizar la relación del cansancio emocional y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2024.

- Analizar la relación de la despersonalización y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2024.
- Analizar la relación de la falta de realización y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2024.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

El análisis surge de la necesidad de expandir el entendimiento del SB, clasificado como un afección directa en el DL, particularmente en contextos institucionales complejos como el sistema judicial. El SB no solo impacta en la estabilidad afectiva y psicológica de la fuerza laboral, también tiene un impacto negativo en la eficacia, grado del involucramiento y en la excelencia operativa. En este contexto, la investigación analizó la correspondencia de los elementos anexos al SB y el DL con el empeño de robustecer los modelos teóricos que vinculan elementos emocionales, organizativos y tecnológicos en contextos de trabajo contemporáneos. Además, aportó al debate académico acerca de la administración emocional en el sector público, proponiendo nuevas visiones interpretativas desde la psicología laboral y la salud en el contexto laboral.

1.4.2. Justificación metodológica

Reposó en la orientación metodológica que permitió contar con pruebas empíricas objetivas ajustadas al entorno institucional judicial, que siendo aplicables y fiables logró con eficacia valorar la incidencia del SB, y sus dimensiones, en el DL, garantizando la precisión analítica y la posibilidad de replicación. Este método al concordar con investigaciones anteriores, llevadas a cabo en el sector público, ayudó a producir datos comparables que pueden guiar decisiones estratégicas en el ámbito de la administración organizacional.

1.4.3. Justificación social

El carácter social se basó en la habilidad para revelar una problemática oculta pero en crecimiento dentro del sistema judicial de Perú: el declive emocional de sus funcionarios públicos. En un contexto marcado por la rápida digitalización de procesos, el aumento de cargas de trabajo y una valoración institucional restringida, el SB se presenta como un predictor que pone en riesgo tanto la salud psicosocial de los empleados como la capacidad de las prestaciones del servicio judicial. Asimismo, la investigación proporcionó pruebas empíricas que apoyen la creación de políticas públicas dirigidas a reducir el estrés crónico, promover el liderazgo emocional y robustecer los sistemas de reconocimiento profesional. Además, se buscó concientizar sobre la imperiosa necesidad de adoptar planes de intervención holística que prioricen la prevención y profilaxis de la salud mental ocupacional en el sector público fomentando ambientes institucionales más empáticos y sostenibles.

1.5. Hipótesis

– ***Hipótesis general***

Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los servidores en una entidad pública, Lima 2024.

– ***Hipótesis específicas***

- Existe relación significativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2024.
- Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2024.
- Existe relación significativa entre la falta de realización y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2024.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de Investigación

2.1.1. *Síndrome de Burnout (SB)*

El término de esta variable proviene del inglés burnout, que alude a una sensación de agotamiento físico y emocional, a raíz de dinámicas disfuncionales de sobrecarga laboral y de una gestión ineficaz de las demandas profesionales (Sanz et al., 2022). Esta condición fue conceptualizada inicialmente por el psiquiatra estadounidense Herbert Freudenberger, quien observó que ciertos voluntarios, tras un año de intensa actividad laboral, manifestaban una disminución significativa de energía, acompañada de síntomas como ansiedad, trastornos clínicos emocionales, patrones conductuales de tendencia agresivas y percepciones afectivas persistentes de fracaso personal (Lauracio y Lauracio, 2020).

De acuerdo a Onofre (2021), esta condición es afectada por elementos sociodemográficos, que pueden tener un impacto en la fragilidad del empleado ante el agotamiento laboral. Este síndrome no tiene distinción de profesión, aunque se manifiesta con más regularidad en áreas como la enseñanza, la gestión de justicia y de seguridad, donde las demandas emocionales y sociales son especialmente fuertes.

En la opinión de Estrada et al. (2021), el SB son complicaciones que se presentan y agrava en entornos de trabajo caracterizados por elevados grados de estrés. Sus impactos más evidentes comprenden la disminución del DL y la sensación de victimización entre los empleados, quienes se vuelven vulnerables emocional, mental y físicamente, lo que restringe su habilidad para satisfacer las demandas del cargo. En contraposición, León (2022) identifica una forma del burnout relacionada con la excesiva carga de trabajo y la baja motivación, en la que los trabajadores sufren una pérdida de independencia, reducción de la autoestima, irritabilidad y agotamiento generalizado.

Desde entonces, el SB ha sido reconocido como un marco clínico relevante para el estudio del desgaste profesional en contextos de alta exigencia emocional.

2.1.1.1. Teorías relacionadas. Varios enfoques teóricos han aportado al entendimiento estructural del SB como una variable de múltiples dimensiones relacionada con el ambiente de trabajo. De acuerdo con Aguirre et al. (2018), la teoría propuesta por Golembiewski, Munzenrider y Carter sostiene que el SB surge de una reducción del compromiso emocional y de una actitud de cierre ante las tensiones laborales, lo cual constituye una táctica deliberada para prevenir el estrés crónico producido en entornos organizativos rigurosos. Por medio de este enfoque es posible comprender la importancia de la apertura interpersonal como elemento de protección contra el desgaste laboral.

En contraposición, la competencia social planteada por Harrison, mencionada por Céspedes et al. (2018), percibe al SB como un resultado de las dinámicas competitivas en el ambiente de trabajo. Desde esta perspectiva, el síndrome está relacionado con la habilidad de los trabajadores para cooperar, proporcionar respaldo y ofrecer herramientas a sus compañeros, lo que está estrechamente vinculado con las condiciones ergonómicas o entorno físico-ambiental del habitat laboral y los activos disponibles. Harrison argumenta que este modelo es particularmente apropiado para empleados con elevadas aspiraciones de éxito, que no solo persiguen el triunfo individual, sino también el crecimiento grupal. No obstante, si estas circunstancias no se manejan correctamente, pueden provocar una ineficiencia en las operaciones y un ausentismo en el trabajo.

2.1.1.2. Definición. El SB ha sido conceptualizado por diversos autores como consecuencia empírica multifactorial de las alteraciones persistentes de sobrecarga emocional. Bajo la perspectiva de Gil y Peiró (1999), es una respuesta gradual a la presión laboral acumulada, marcada por comportamientos regresivos y sentimientos disfuncionales que afectan de manera negativa el rendimiento laboral, particularmente cuando el cansancio se

agudiza con el transcurso del tiempo. En esa línea, Pedraza et al. (2010) argumentan que surge como una secuela directa de la constante exposición a largas horas de trabajo, produciendo síntomas físicos y psicológicos que, si no se tratan de manera oportuna, pueden deteriorar de manera sostenida la capacidad operativa y la integridad psicofisiológica del empleado. Por su parte, Ogresta et al. (2018) la interpretan como una condición laboral derivado de la prolongada y continua exposición a circunstancias de tensión emocional intensa y repetida, que se refleja en el rendimiento diario de las tareas laborales. Este trastorno se origina en elementos que afectan la integridad física y mental del empleado, provocando un deterioro gradual en su bienestar. A su vez, Onofre (2021) la define como una condición que se presenta en ambientes de trabajo monótonos, caracterizada por una ansiedad generalizada que se alimenta de elementos como el cansancio físico, el insuficiente impulso motivacional, la depresión y el abandono de estímulo laboral. Por otra parte, Villarreal et al. (2022) considera que el burnout es un problema de salud relacionado con la eficiencia de la vida en el trabajo que se manifiesta en un constante estrés que provoca respuestas psicofisiológicas en las personas y que provoca una reducción en el desempeño.

En tal sentido, se alcanza una definición particular del SB como una perturbación psicosocial que surge debido a una exposición prolongada a exigencias laborales enérgicas y de gran exigencia emocional la cual refleja un declive gradual del bienestar integral del empleado, impactando su habilidad para adaptarse y disminuyendo considerablemente su rendimiento funcional en el contexto de la organización.

2.1.1.3. Sintomatologías. En correspondencia con Edú et al. (2022), el SB se expresa mediante una diversidad de síntomas tanto físicos como emocionales. En el ámbito fisiológico, se detectan señales como cansancio constante, trastornos del sueño, tensión muscular, trastornos gastrointestinales, cefaleas, hipertensión y problemas sexuales. En el ámbito emocional, se manifiestan irritabilidad, estados emocionales depresivos, pérdida de

motivación, reducción de la autoestima, aislamiento social, pensamientos negativos reiterados y una sensación de desesperación. Además, pueden aparecer actitudes de repudio hacia el ambiente de trabajo, descontento con la profesión, anhelos de dimitir e incluso pensamientos suicidas en situaciones extremas.

2.1.1.4. Etapas. La evolución del síndrome de burnout puede ser atendida mediante cinco fases graduales. Según Mababu (2016), en la primera, el empleado comienza sus tareas con entusiasmo y altas expectativas, aceptando de manera voluntaria cargas de trabajo extra. En la segunda fase, se inicia una valoración crítica del esfuerzo empleado y las ganancias logradas; si no se perciben resultados gratificantes, se produce una disminución de la motivación y un estrés emocional. La tercera fase se distingue por emociones de frustración, descontento y desilusión, que se traducen en irritabilidad y demandas emocionales ante las actividades laborales. Durante la cuarta etapa, el trabajador adopta una postura distante, exhibe conductas agresivas y problemas de concentración. Finalmente, en la quinta fase, pueden aparecer cambios graves en la integridad psicofísica, además del cese del empleo sin una evaluación consciente de las repercusiones.

2.1.1.5. Dimensiones. Para efecto de la cuantificación del SB, se tomó en cuenta las señaladas por Faria (2004), quien considera 3 aspectos fundamentales:

A. Cansancio emocional. Según esta dimensión, hace referencia al desgaste mental que sufre el empleado debido a un exceso prolongado de obligaciones, disputas y estímulos emocionales o cognitivos no deseados. El trabajo continuo en entornos rigurosos provoca una fatiga cerebral que impacta la habilidad para responder a las exigencias del trabajo (Faria, 2004).

B. Despersonalización. Se define como una postura defensiva que asume el empleado ante el agotamiento, marcada por comportamientos negativos, indiferencia y distancia hacia los usuarios en general. Esta reacción emocional puede presentarse cuando el especialista nota

una reducción en su desempeño y atribuye la culpa a otros, lo que daña la relación interpersonal y la calidad del servicio. Además, se vincula con una disminución de la empatía y una percepción errónea del valor de los receptores del trabajo (Faria, 2004).

C. Falta de realización personal. Esta dimensión conlleva una percepción personal de descontento profesional, en la que la persona se autoevalúa de manera negativa y percibe que no ha logrado los resultados esperados. Esta percepción impacta en su autovaloración, restringe su habilidad para construir relaciones sanas y provoca una separación con su ambiente familiar, social y de ocio. El empleado se siente aislado y emocionalmente incapacitado para manejar el estrés en el trabajo (Faria, 2004).

2.1.2. Desempeño laboral

Es un factor crucial en la administración empresarial, dado que muestra el estándar del rendimiento operativo demostrada en la praxis laboral en concordancia con los objetivos de la institución. En ese sentido, Ramos et al. (2019) subrayaron que la observación sistemática del desempeño facilita la identificación de fortalezas en la organización, la elección correcta del personal, la compensación de habilidades y la realización de diagnósticos situacionales con el respaldo de expertos externos. En este contexto, Quintana y Tarqui (2020) enfatizan la relevancia de mejorar el entrenamiento del personal mediante acciones como la supervisión eficaz, la distribución de sueldos equitativos y la administración de incentivos financieros.

2.1.2.1. Teorías relacionadas. Las perspectivas teóricas del rendimiento laboral subrayan su naturaleza multifactorial y estratégica en el interior de las organizaciones. En esa línea, se considera la teoría del comportamiento organizacional, que explica que en las organizaciones se presenta la interrelación entre elementos individuales, grupales y estructurales, con una visión que admite que el comportamiento de los trabajadores no se limita a sus destrezas técnicas, sino que también se encuentra influenciado por factores como la motivación, la percepción, la personalidad, el liderazgo, la comunicación y la cultura

corporativa. Por ello, propone que entender estos elementos facilita la optimización de la eficiencia institucional, dado que el comportamiento humano impacta directamente en la productividad, el ambiente de trabajo y la toma de decisiones (Robbins y Judge, 2009).

De manera complementaria el enfoque teórico del desempeño laboral, sostiene que el rendimiento es una variable vinculada al sector de recursos humanos, perceptible a través de patrones sistemáticos de comportamiento que representan el grado de habilidad en la realización de tareas. Esta perspectiva sostiene que el ambiente competitivo fomenta la exigencia personal, motivando conductas enfocadas en la materialización de las metas institucionales. Las variables vinculadas al rendimiento comprenden actitudes, destrezas y conductas cuantificables que facilitan la valoración del rendimiento en un periodo específico (Ticahuanca y Mamani, 2021).

2.1.2.2. Definición. Es el acumulado de comportamientos que los trabajadores declaran en función de los cargos que ocupan, las atribuciones que se les asignan y las tareas que ejecutan dentro de una estructura organizacional determinada (Corrêa et al., 2019). Esta variable implica no solo el cumplimiento de funciones, sino también la interacción con los procesos institucionales y las dinámicas relacionales que emergen dentro del entorno laboral. En complemento, Márquez (2020) señala que es la conexión relación entre los hallazgos cuantificables y la calidad del trabajo desarrollado, destacando el compromiso profesional como un componente esencial en contextos competitivos y de investigación.

2.1.2.3. Importancia. El DL es un elemento crucial en la valoración del comportamiento organizacional al facilitar la evaluación del grado de rendimiento alcanzado en el ejercicio de la operatividad en concurrence con el cumplimiento de los fines institucionales, de ahí que, no es suficiente con valorar conocimientos técnicos, sino que se deben definir criterios que potencien las capacidades prácticas y relacionales del empleado (Campbell y Wiernik, 2015). Por otro lado, su evaluación no solo simplifica el monitoreo de

tareas, sino también el fomento del potencial humano dentro de la entidad (Gorji, 2018). En este contexto, se sugiere una administración balanceada entre el compromiso profesional y la vida personal, reconociendo que tal equilibrio potencia la motivación, disminuye disputas y guía al empleado hacia logros positivos (Kooij et al., 2020).

En resumen, estas perspectivas respaldan la noción de que el DL debe ser considerado como una variable de múltiples dimensiones, relacionada tanto con la productividad como con el bienestar global del trabajador

2.1.2.4. Dimensiones. De acuerdo con Robbins y Judge (2009), el DL es una variable multidimensional e interdisciplinaria que se organiza en tres dimensiones principales:

A. Capacidad técnica. La primera dimensión hace referencia a la habilidad técnica del empleado para llevar a cabo tareas concretas, que incluyen capacidades cognitivas, toma de decisiones basadas en información, solución de problemas y enfoque en la calidad y volumen de trabajo.

B. Competencias relacionales y actitudinales. La segunda dimensión incluye habilidades relacionales y actitudinales, tales como la dedicación a la organización, la cooperación, la independencia y la transmisión de conocimiento.

C. Participación en la empresa. En última instancia, la tercera dimensión conlleva la implicación voluntaria en actividades de la institución, la utilización eficaz de recursos y tiempo, además del respaldo a la mejora constante del ambiente de trabajo.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Se optó por el empleo del enfoque cuantitativo, que posibilitó analizar las relaciones de las variables consideradas, utilizando herramientas estadísticas. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) describieron que este método emplea la recopilación de datos para verificar las hipótesis a través de técnicas estadísticas

Adicionalmente, para comprender y ampliar el conocimiento teórico, se llevó a cabo una investigación del tipo puro. A decir de Hernández y Mendoza (2018) los estudios del tipo básico se enfocan en la producción de conocimiento teórico sin que esto signifique la aplicación en busca de una solución práctica.

Por otro lado, se eligió el diseño no experimental, al no modificar las condiciones de trabajo, manteniendo la dinámica del fenómeno en su medio natural. Hernández y Mendoza (2018) señalan que tienden al desarrollo de un estudio para no afectarse por la manipulación o alteración de los fenómenos.

Así también, consideró el alcance correlacional, puesto que centró su atención en comprobar el grado de asociación de las variables. Este alcance tiene como finalidad cuantificar el grado de correspondencia entre dos o más variables (Hernández y Mendoza, 2018).

Del mismo modo, se aplicó el corte transversal optando por la recopilación de la información en un único instante, la que resultó pertinente para lograr un panorama preciso del fenómeno. Hernández y Mendoza (2018) precisaron que esta técnica se distingue por el levantamiento de datos en un corte temporal único con el fin de evaluar y describir las variables en una situación específica.

3.2. **Ámbito temporal y espacial**

Entre el mes de enero y setiembre del 2025, correspondió el plazo de ejecución del estudio, lo cual sobrellevó la recopilación de los datos y el razonamiento pertinente. Correspondió como lugar físico la Corte Superior de Justicia de Lima, lugar que reunió a los participantes elegidos para situar los fenómenos estudiados en un contexto institucional particular.

3.3. **Variables**

3.3.1. *Conceptualización*

3.3.1.1. Variable 1: Síndrome de Burnout. El burnout es un problema de salud relacionado con la eficiencia de la vida en el trabajo que se manifiesta en un constante estrés que provoca respuestas psicofisiológicas en las personas y que provoca una reducción en el desempeño (Villarreal et al., 2022).

3.3.1.2. Variable 2: Desempeño laboral. El desempeño laboral puede entenderse como el conjunto de comportamientos que los trabajadores manifiestan en función de los cargos que ocupan, las atribuciones que se les asignan y las tareas que ejecutan dentro de una estructura organizacional determinada (Corrêa et al., 2019).

3.3.2. *Definición operacional*

3.3.2.1. Variable 1: Síndrome de Burnout. Se evaluó a través de un cuestionario organizado que mide tres aspectos esenciales: el cansancio emotivo, la despersonalización y la falta de realización personal. Cada dimensión sobrelleva el uso de indicadores concretos para facilitar la cuantificación de la variable. Los elementos se evaluaron empleando una escala Likert, donde la suma de las puntuaciones estableció niveles (baja, moderada, alta) que facilitó el análisis estadístico y su interpretación institucional.

3.3.2.2. Desempeño laboral. Se evaluó a través de un cuestionario estructurado que incluye tres dimensiones fundamentales: capacidad técnica, competencias relacionales y

actitudinales, y participación en la empresa. Cada dimensión sobrellevó el uso de indicadores concretos. Además, el empleo de la escala tipo Likert facilitó la cuantificación de la variable y el análisis correspondiente.

3.3.3. Operacionalización de las variables

Para una evaluación clara y objetiva se estableció con exactitud la operacionalización del estudio (Tabla 1).

Tabla 1

Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles	Instrumento
Síndrome de Burnout	Villarreal et al. (2022) considera que el burnout es un problema de salud relacionado con la eficiencia de la vida en el trabajo que se manifiesta en un constante estrés que provoca respuestas psicofisiológicas en las personas y que provoca una reducción en el desempeño. El desempeño laboral puede entenderse como el conjunto de comportamientos que los trabajadores manifiestan en función de los cargos que ocupan, las atribuciones que se les asignan y las tareas que ejecutan dentro de una estructura organizacional determinada (Correa et al., 2019).	Se operacionalizó la variable por medio de un cuestionario con escala tipo Likert que midió las dimensiones: Cansancio emotivo, despersonalización y falta de realización personal	Cansancio emotivo Despersonalización Falta de realización personal	Agotamiento físico-mental Concentración en las actividades Sobrecarga emocional percibida Fatiga postlaboral Indiferencia interpersonal Culpa proyectada Empatía Estilo comunicativo Autoevaluación Frustración Desinterés Aislamiento socioemocional	1 = Nunca 2 = Rara vez 3 = A veces 4 = Frecuentemente 5 = Siempre	Bajo = 24-55 Medio = 56-87 Alto = 88-120	Cuestionario
Desempeño laboral		Se operacionalizó la variable por medio de un cuestionario con escala tipo Likert que midió las dimensiones: Capacidad técnica, competencias relacionales y actitudinales y participación en la empresa	Capacidad técnica Competencias relacionales y actitudinales Participación en la empresa	Dominio cognitivo-técnico Toma de decisiones informadas Resolución de problemas Productividad Dedicación organizacional Cooperación interpersonal Autonomía profesional Transmisión del conocimiento Implicación institucional Uso eficiente de recursos Gestión del tiempo Mejora del entorno	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Bajo = 24-55 Medio = 56-87 Alto = 88-120	Cuestionario

Nota. La matriz muestra las variables investigadas, así como las dimensiones e indicadores que permitirán su cuantificación a través de un cuestionario con escala ordinal tipo Likert.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Como grupo de estudio abarcó a 136 servidores públicos de la Corte Superior de Justicia de Lima. Esta comunidad estuvo compuesta por servidores públicos que se ajustaron al siguiente criterio de inclusión:

- Servidores públicos con más de tres meses de antigüedad al 30 de agosto de 2025.
- Servidores públicos cuya participación voluntaria acreditó la aceptación del consentimiento informado.
- Servidores públicos en calidad de activos en el momento de su participación.

Por otra parte, para los criterios de exclusión se tomará en cuenta las siguientes pautas:

- Servidores públicos con una antigüedad en el cargo menor a tres meses al corte del 30 de agosto de 2025.
- Servidores públicos que no aceptaron participar voluntariamente del estudio a través del consentimiento informado.
- Servidores públicos que no se encontraron en calidad de activos (vacaciones, licencia, descanso médico, permisos, etc.).

3.4.2. Muestra

Cabe precisar que la cantidad de los participantes (muestra) es una cifra que corresponde a un subconjunto poblacional (Fuentes et al., 2020). En tal sentido, a través de la ecuación de población finita, se determinó la necesidad de utilizar como muestra a 101 servidores públicos de la Corte Superior de Justicia de Lima (Anexo C).

3.4.3. Muestreo

Para ello, fue necesario el empleo del muestreo probabilístico denominado aleatorio simple.

3.5. Instrumentos

La encuesta fue el método principal utilizado en la investigación, la cual es definida como una táctica sistemática para recopilar datos directos de los participantes a través de herramientas estructuradas con ítems cerrados (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Por ello, se emplearon dos instrumentos o cuestionarios (Anexo B) distintos para valorar las variables. Cada instrumento contó con 24 ítems con respuestas de selección múltiple (escala ordinal tipo Likert).

3.5.1. Validez

Estos instrumentos serán sometidos a la prueba de validación por expertos a través de criterios e indicadores previamente establecidos. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), esta evaluación muestra el nivel en que un instrumento logra medir eficazmente lo que busca medir.

3.5.2. Confiabilidad

Para establecer la consistencia, se llevó a cabo una prueba, cuya provisión de datos fue sometida al análisis del coeficiente alfa de Cronbach, la que determinó una alta consistencia interna de los instrumentos (0,924 y 0,921) utilizados (Anexo D). Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se evidencia la confiabilidad cuando un instrumento genera resultados constantes y coherentes al ser utilizado en diversos contextos y momentos.

3.6. Procedimientos

Para asegurar el desempeño metodológico eficiente, se implementaron los siguientes procedimientos:

- Se tramitó y solicitó con los directivos encargados de la Corte Superior de Lima, la correspondiente autorización institucional y el listado de colaboradores que cumplieron a cabalidad los criterios de inclusión.
- Interacción directa con los participantes elegidos, detallando a fondo el objetivo de la investigación, el contenido de los instrumentos y el ámbito del consentimiento informado, acción que garantizó el entendimiento, aprobación y participación voluntaria en el desarrollo del estudio.
- Ejecución de forma individual, a través de herramientas virtuales (Google Forms), el cuestionario de las variables, concediendo un tiempo máximo de 30 minutos.
- La información recolectada se organizó y tabuló en matrices estadísticas para su posterior análisis, de acuerdo con los propósitos y la hipótesis propuesta en el estudio.

3.7. Análisis de datos

Los resultados logrados fueron objeto del estudio estadístico descriptivo e inferencial. Inicialmente, en base a los niveles reportados por los empleados de la Corte Superior de Lima, se empleó el método descriptivo para informar sobre las frecuencias del SB y el DL, que fue estructurada y mostrada a través de tablas y figuras para simplificar su entendimiento. Además, se supeditó el análisis inferencial a la instrumentalización del contraste de normalidad que determinó que algunos datos no provenían de una distribución normal (Anexo E) los cuales siendo datos ordinales se procedió al cálculo de correlación de rangos de Spearman, con lo cual se logró observar e interpretar el grado de correlación y significancia de las hipótesis formuladas.

3.8. Consideraciones éticas

La elaboración y desarrollo del estudio consideró la aplicación de rigurosos estándares éticos que aseguraron la imparcialidad, la fiabilidad y el resguardo de los derechos de los

participantes. Para lograrlo, se siguió meticulosamente los protocolos metodológicos establecidos y se administraron los permisos institucionales pertinentes ante las autoridades de la Corte Superior de Lima. Igualmente, se aplicó el consentimiento informado, donde se especificó la naturaleza voluntaria, anónima y privada de la participación, garantizando que los colaboradores lograran entender el objetivo del estudio.

Conforme a los principios bioéticos, se honró la independencia de cada participante, fomentando su elección libre e informada; además se aplicó el principio de beneficencia, logrando que el proceso de investigación favoreciera el bienestar de los participantes; se aseguró la no maleficencia, previniendo cualquier peligro físico o psicológico; y se respetó el principio de equidad, garantizando condiciones justas para todos los involucrados. Por último, respetando los criterios de integridad académica y salvaguarda de datos, los hallazgos son de uso exclusivo de la investigadora y de Universidad Nacional Federico Villarreal.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1. Descriptivo de los niveles de las variables y dimensiones

Tabla 2

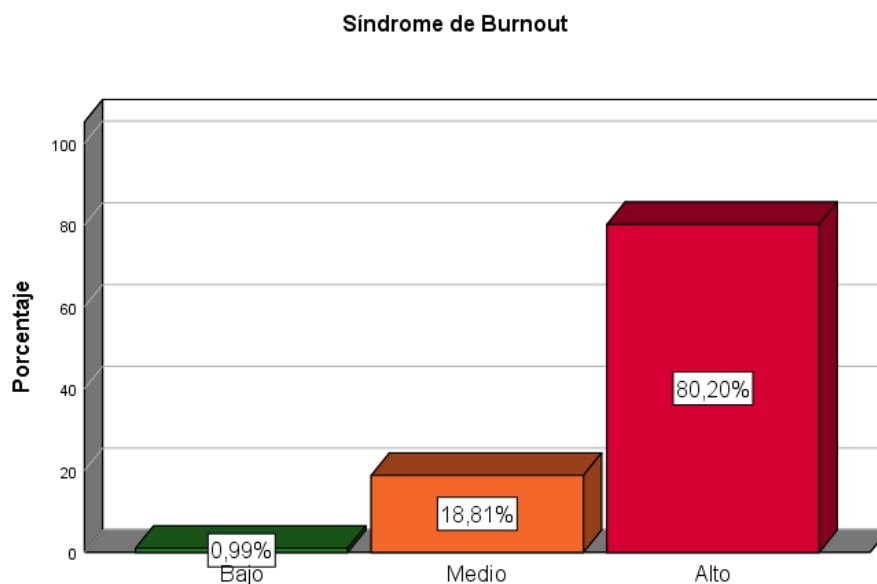
Frecuencia de la variable Síndrome de Burnout

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	1.0	1.0
Medio	19	18.8	19.8
Alto	81	80.2	100.0
Total	101	100.0	

Fuente: SPSS. Encuesta aplicada a 101 servidores públicos de la Corte Superior de Justicia de Lima

Figura 1

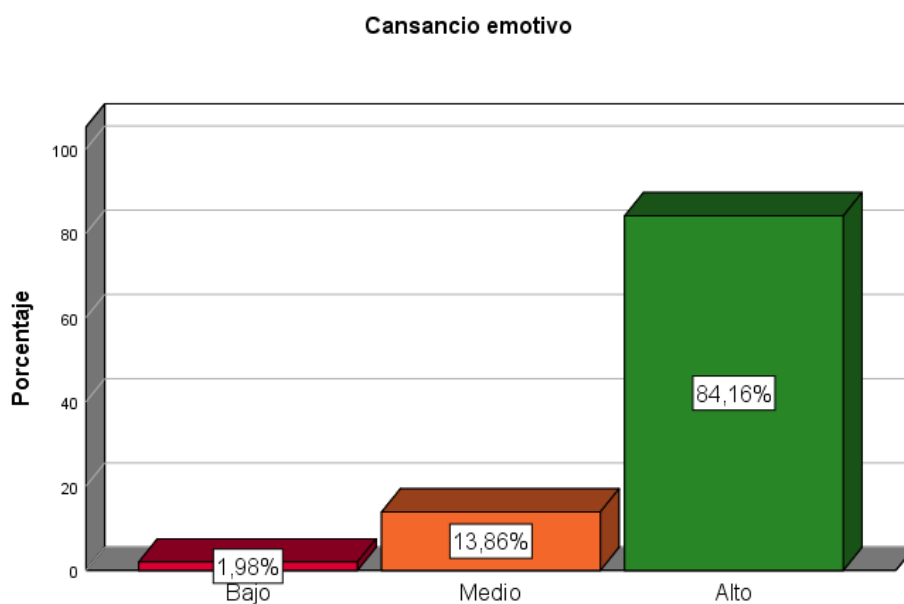
Gráfico de frecuencias del Síndrome de Burnout



La muestra analizada de la Tabla 2 y Figura 1 señala en los participantes una “alta” concentración de la variable (80,20%), seguido de una congregación “media” (18,81%) y, sólo un 0,99% “baja”.

Tabla 3*Frecuencia de la dimensión Cansancio emocional*

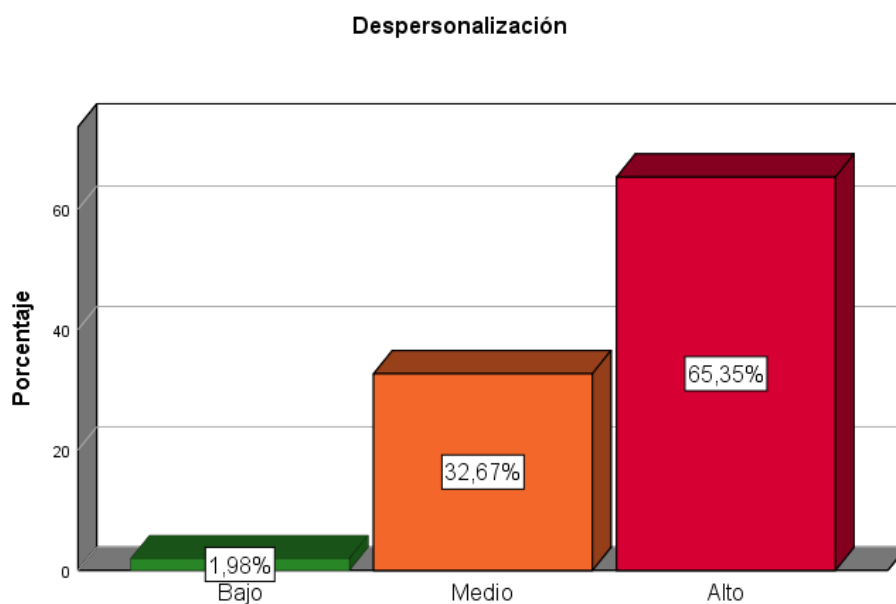
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	2.0	2.0
Medio	14	13.9	15.8
Alto	85	84.2	100.0
Total	101	100.0	

Figura 2*Gráfico de frecuencias del Cansancio emotivo*

La muestra analizada de la Tabla 3 y Figura 2 señala en los participantes una “alta” concentración del cansancio emotivo (84,16%), seguido de una congregación “media” (13,86%) y, sólo un 1,98% “baja”.

Tabla 4*Frecuencia de la dimensión Despersonalización*

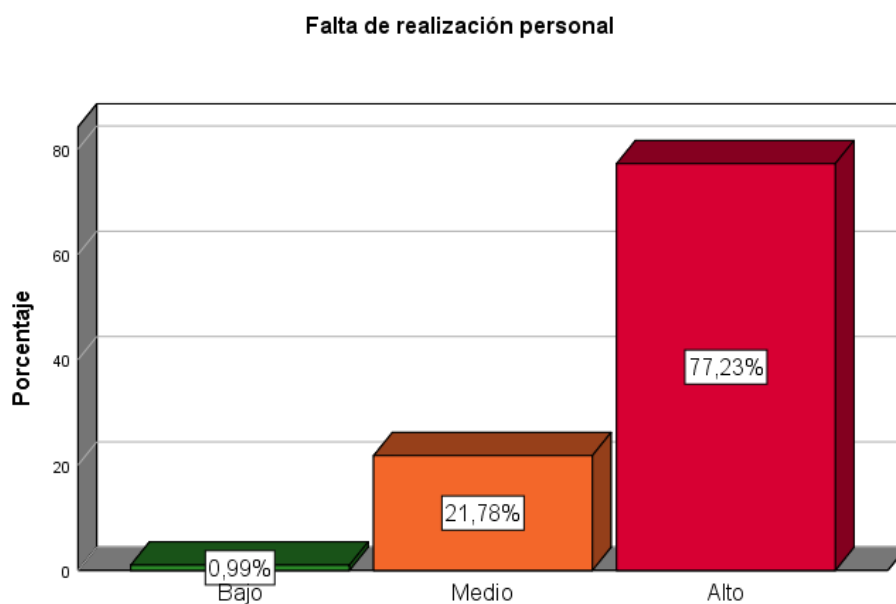
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	2.0	2.0
Medio	33	32.7	34.7
Alto	66	65.3	100.0
Total	101	100.0	

Figura 3*Gráfico de frecuencias de la Despersonalización*

La muestra analizada de la Tabla 4 y Figura 3 señala en los participantes una “alta” concentración de la despersonalización (65,35%), seguido de una congregación “media” (32,67%) y, sólo un 1,98% “baja”.

Tabla 5*Frecuencia de la dimensión Falta de realización personal*

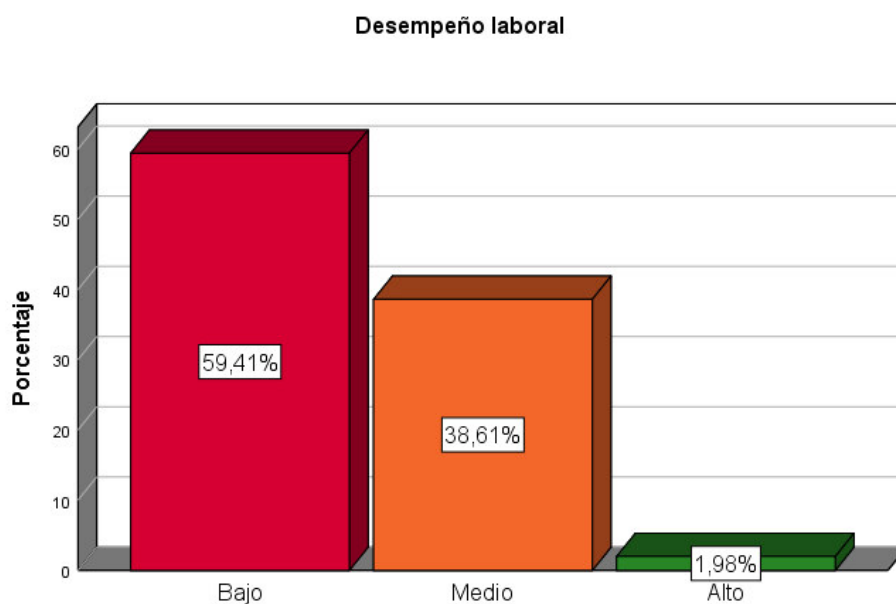
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	1	1.0	1.0
Medio	22	21.8	22.8
Alto	78	77.2	100.0
Total	101	100.0	

Figura 4*Gráfico de frecuencias de la Falta de realización personal*

La muestra analizada de la Tabla 5 y Figura 4 señala en los participantes una “alta” concentración de la falta de realización personal (77,23%), seguido de una congregación “media” (21,78%) y, sólo un 0,99% “baja”.

Tabla 6*Frecuencia de la variable Desempeño laboral*

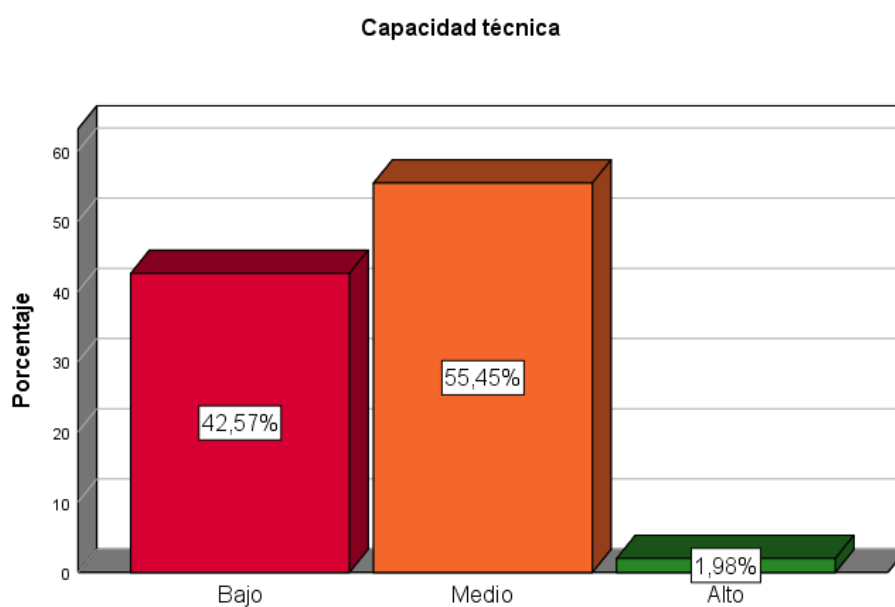
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	60	59.4	59.4
Medio	39	38.6	98.0
Alto	2	2.0	100.0
Total	101	100.0	

Figura 5*Gráfico de frecuencias del Desempeño laboral*

La muestra analizada de la Tabla 6 y Figura 5 señala un 59,41% de desempeño laboral “bajo”, mientras tanto un 38,61% presentan un nivel “medio” y sólo un 1,98% un “alto” grado de rendimiento.

Tabla 7*Frecuencia de la dimensión Capacidad técnica*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	43	42.6	42.6
Medio	56	55.4	98.0
Alto	2	2.0	100.0
Total	101	100.0	

Figura 6*Gráfico de frecuencias de la Capacidad Técnica*

La muestra analizada de la Tabla 7 y Figura 6 señala un 55,45% de capacidad técnica “medio”, mientras tanto un 42,57% presentan un nivel “bajo” y sólo un 1,98% un “alto” grado de rendimiento.

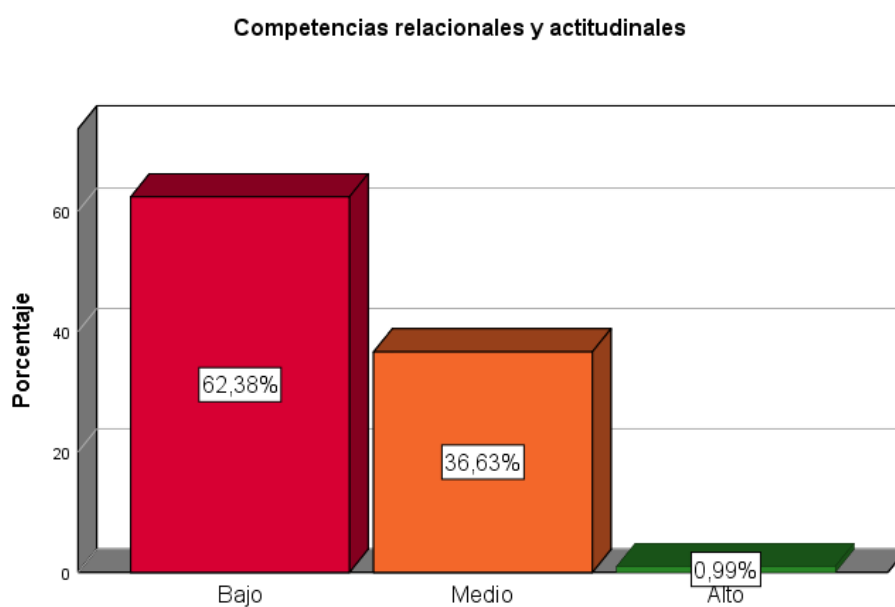
Tabla 8

Frecuencia de la dimensión Competencias relacionales y actitudinales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	63	62.4	62.4
Medio	37	36.6	99.0
Alto	1	1.0	100.0
Total	101	100.0	

Figura 7

Gráfico de frecuencias de las Competencias relacionales y actitudinales



La muestra analizada de la Tabla 8 y Figura 7 señala un 62,38% de competencias relacionales y actitudinales “bajo”, mientras tanto un 36,63% presentan un nivel “medio” y sólo un 0,99% un “alto” grado de rendimiento.

Tabla 9*Frecuencia de la dimensión Participación en la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	60	59.4	59.4
Medio	41	40.6	100.0
Total	101	100.0	

Figura 8*Gráfico de frecuencias de la Participación en la empresa*

La muestra analizada de la Tabla 9 y Figura 8 señala un 59,41% de participación en la empresa “bajo” y un 40,59% un nivel “medio”.

4.1.2. Descriptivo de las relaciones según objetivo

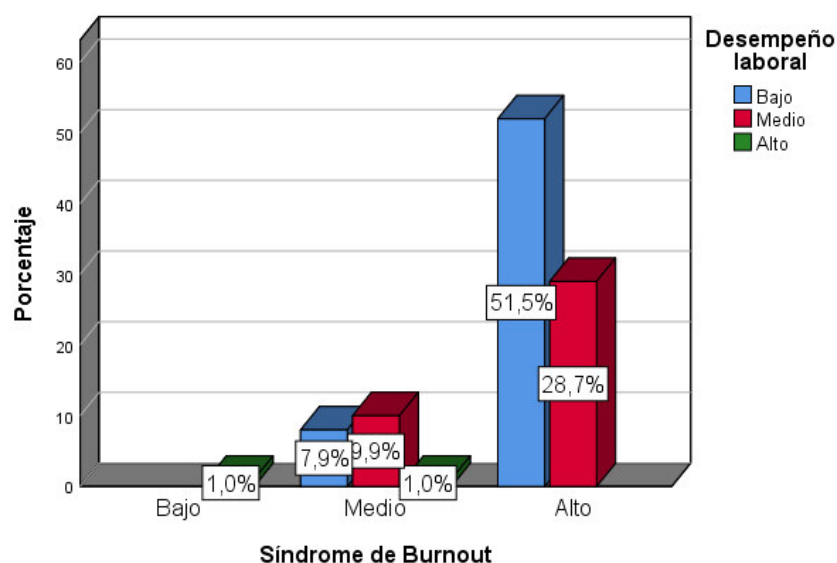
Tabla 10

Descriptivo de la relación del Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Síndrome de Burnout	Bajo	0 0.0%	0 0.0%	1 1.0%	1 1.0%
	Medio	8 7.9%	10 9.9%	1 1.0%	19 18.8%
	Alto	52 51.5%	29 28.7%	0 0.0%	81 80.2%
Total		60 59.4%	39 38.6%	2 2.0%	101 100.0%

Figura 9

Gráfico de la relación del Síndrome de Burnout y el Desempeño laboral



Los datos, de la Tabla 10 y Figura 9, señala que cuando la variable Síndrome de Burnout presenta un nivel “alto” (80,2%), el 51,5% presenta un desempeño laboral “bajo”, el 28,7% “medio” y ninguno un rendimiento “alto”. Por otro lado, cuando presenta un nivel “medio” (18,8%), el 9,9% presenta un desempeño laboral “medio”, el 7,9% “bajo” y sólo el 1% “alto”. Además, cuando presenta un nivel “bajo” de la variable (1,0%) sólo se logra el 1% de desempeño “bajo”. Esta tendencia indica que el Síndrome de Burnout tiene un impacto inverso

en la eficacia laboral, lo cual aumenta la importancia de realizar intervenciones a nivel organizacional que busquen prevenir el desgaste profesional y fomentar ambientes saludables.

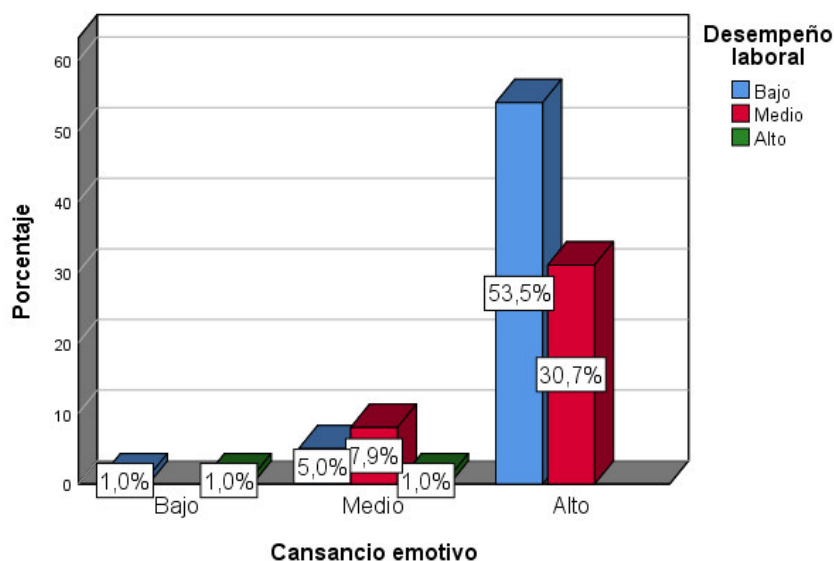
Tabla 11

Descriptivo de la relación del Cansancio emocional y el Desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Cansancio emocional	Bajo	1 1.0%	0 0.0%	1 1.0%	2 2.0%
	Medio	5 5.0%	8 7.9%	1 1.0%	14 13.9%
	Alto	54 53.5%	31 30.7%	0 0.0%	85 84.2%
Total		60 59.4%	39 38.6%	2 2.0%	101 100.0%

Figura 10

Gráfico de la relación del Cansancio emocional y el Desempeño laboral



Los datos, de la Tabla 11 y Figura 10, señalan que cuando la dimensión cansancio emotivo presenta un nivel “alto” (84,2%), el 53,5% presenta un desempeño laboral “bajo”, el 30,7% “medio” y ninguno un rendimiento “alto”. Por otro lado, cuando presenta un nivel “medio” (13,9%), el 7,9% presenta un desempeño laboral “medio”, el 5,0% “bajo” y sólo el 1% “alto”. Además, cuando presenta un nivel “bajo” (2,0%), el 1% muestra un nivel “bajo” de

desempeño y el 1% de desempeño “alto”. Esta tendencia verifica que el desgaste emocional tiene un impacto inverso en la capacidad de rendimiento, lo cual refuerza la necesidad de estrategias organizacionales enfocadas en prevenir el agotamiento profesional y fomentar ambientes de trabajo saludables.

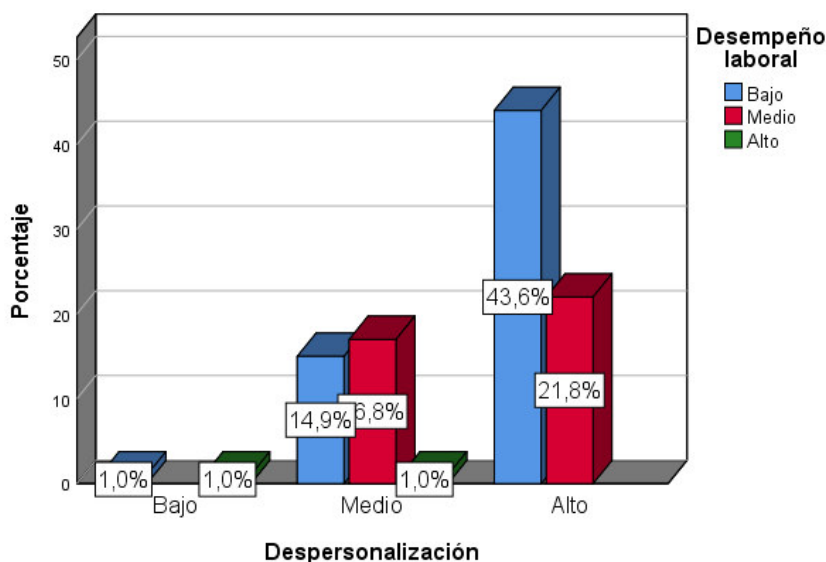
Tabla 12

Descriptivo de la relación de la Despersonalización y el Desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Despersonalización	Bajo	1 1.0%	0 0.0%	1 1.0%	2 2.0%
	Medio	15 14.9%	17 16.8%	1 1.0%	33 32.7%
	Alto	44 43.6%	22 21.8%	0 0.0%	66 65.3%
Total		60 59.4%	39 38.6%	2 2.0%	101 100.0%

Figura 11

Gráfico de la relación de la Despersonalización y el Desempeño laboral



Los datos, de la Tabla 12 y Figura 11, señala que cuando la dimensión despersonalización presenta un nivel “alto” (65,3%), el 43,6% presenta un desempeño “bajo”, el 21,8% “medio” y ninguno logra un rendimiento alto. Por otro lado, cuando presenta un nivel

“medio” (32,7%), el 16,8% presenta un desempeño “medio”, el 14,9% “bajo” y sólo el 1% “alto”. Además, cuando presenta un nivel “bajo” (2,0%), sólo el 1% muestra un nivel “bajo” de desempeño y el 1% “alto”. Esta tendencia demuestra que la despersonalización tiene un efecto inverso en el desempeño, lo cual subraya la trascendencia de aplicar tratamientos organizacionales enfocadas en las relaciones humanas, el reconocimiento y la reconfiguración del significado del trabajo.

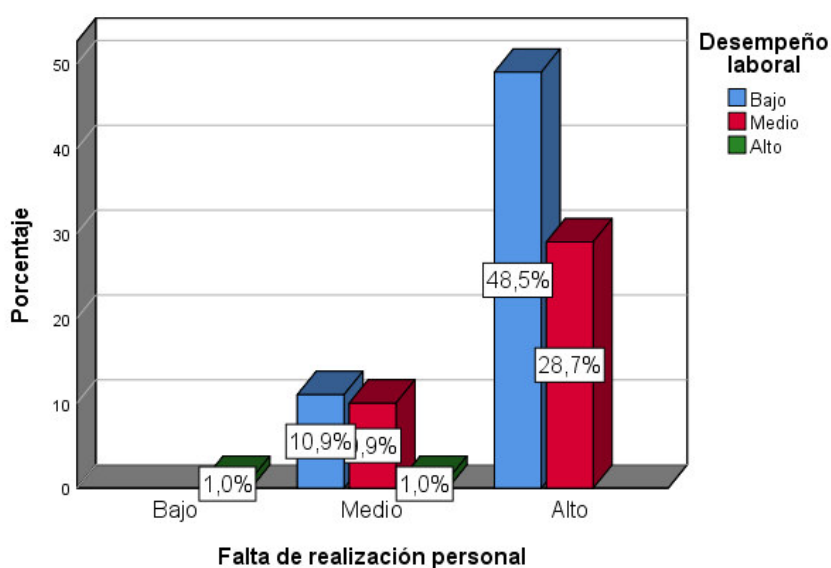
Tabla 13

Descriptivo de la relación de la Falta de realización personal y el Desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Falta de realización personal	Bajo	0 0.0%	0 0.0%	1 1.0%	1 1.0%
	Medio	11 10.9%	10 9.9%	1 1.0%	22 21.8%
	Alto	49 48.5%	29 28.7%	0 0.0%	78 77.2%
Total		60 59.4%	39 38.6%	2 2.0%	101 100.0%

Figura 12

Gráfico de la relación de la Falta de realización personal y el Desempeño laboral



Los datos, de la Tabla 13 y Figura 12, señala que cuando la muestra obtiene un nivel “alto” de falta de realización personal (77,2%), el 48,5% exterioriza un desempeño laboral “bajo”, el 28,7% “medio” y ninguno logra un rendimiento alto. Por otro lado, cuando presentan un nivel medio (21,8%), el 10,9% presenta un desempeño laboral “medio”, el 9,9% “bajo” y sólo el 1% “alto”. Además, cuando presentan un nivel bajo (1,0%), sólo el 1% muestra un nivel de desempeño “alto”. Esta tendencia demuestra que la dimensión tiene un efecto inverso en el desempeño.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Contrastación de las hipótesis

Para decidir respecto a la hipótesis nula (H_0) o alterna (H_a), planteadas en el estudio, se consideró un valor de alfa = 0,05, por la cual se estableció como condición, para aceptar la H_0 , cualquier valor de significancia bilateral por encima de alfa ($p \geq 0,05$); por el contrario, el rechazo de la H_0 y la aceptación de la H_a , dependió de un valor de p menor que 0.05.

Hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025.

H_a : Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025.

Tabla 14

Prueba de correlación de la hipótesis general

		Desempeño laboral
	Coefficiente de correlación	-,399**
Síndrome de Burnout	Sig. (bilateral)	0.000
	N	101

La correlación negativa moderada y estadísticamente significativa, entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral, está indicada por un $r = -0.399$ y un p valor = 0,000. Esto implica que, en la muestra estudiada ($N = 101$), el desempeño laboral tiende a disminuir de manera consistente cuando los niveles de burnout aumentan.

Hipótesis Específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025.

H_a : Existe relación significativa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025.

Tabla 15

Prueba de correlación de la hipótesis específica 1

		Desempeño laboral
Cansancio emocional	Coefficiente de correlación	-,399**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	101

La correlación negativa moderada y estadísticamente significativa, entre el cansancio emotivo y el desempeño laboral, está indicada por un $r = -0.399$ y un p valor = 0,000. Esto implica que, en la muestra estudiada ($N = 101$), el desempeño laboral tiende a disminuir de manera consistente cuando los niveles de cansancio emocional aumentan.

Hipótesis Específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025.

H_a : Existe relación significativa entre la despersonalización y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025.

Tabla 16*Prueba de correlación de la hipótesis específica 2*

		Desempeño laboral
Despersonalización	Coefficiente de correlación	-,394**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	101

La correlación negativa moderada y estadísticamente significativa, entre la despersonalización y el desempeño laboral, está indicada por un $r = -0.394$ y un p valor = 0,000. Esto implica que, en la muestra estudiada ($N = 101$), el desempeño laboral tiende a disminuir de manera consistente cuando los niveles de despersonalización aumentan.

Hipótesis Específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre la falta de realización y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025.

H_a : Existe relación significativa entre la falta de realización y el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025.

Tabla 17*Prueba de correlación de la hipótesis específica 3*

		Desempeño laboral
Falta de realización personal	Coefficiente de correlación	-,319**
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	101

La correlación negativa moderada y estadísticamente significativa, entre la falta de realización personal y el desempeño laboral, está indicada por un $r = -0.319$ y un p valor = 0,000. Esto implica que, en la muestra estudiada, el desempeño laboral tiende a disminuir de manera consistente cuando los niveles de la falta de realización personal aumentan.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En esta sección, a partir de los hallazgos del estudio, se logró responder a los objetivos planteados por medio de la descripción de los descubrimientos y el contraste con el estado del arte y las teorías existentes.

En cuanto al objetivo general; los estadísticos demostraron una correlación inversa significativa entre las variables ($p = 0.000$; $r = -0.399$), la que se corroboró en los descriptivos que señalan que el 80.2% de los individuos con un alto nivel de burnout tienen, en su mayoría, un desempeño bajo (51.5%) y medio (28.7%) lo que sugiere que con la presencia de una mayor carga de estrés menor es el desempeño laboral.

Estos datos sugieren que los servidores públicos están sufriendo una sobrecarga persistente de tareas y la falta de sistemas efectivos para contener las emociones y la organización. En esa línea, este ambiente laboral tenso, podría caracterizarse por rutinas repetitivas, poca motivación, carencia de reconocimiento y una cultura institucional que no valora el bienestar psicológico del colaborador.

En comparación con los estudios precedentes, donde los hallazgos estadísticos sitúan la correlación de las variables en un área intermedia de correlación negativa, hay coincidencias con Díaz et al. (2024) y Ancco et al. (2023), los cuales reportan correlaciones aunque más fuertes (-0.615 y -0.637 respectivamente), lo que indica una asociación inversa más notoria en contextos de enseñanza y de salud. Por otro lado, Auqui (2023) revela una correlación menos significativa (-0.266) lo cual expresa situaciones administrativas con menor exposición emocional directa. Por otro lado, Solano (2023), muestra una correlación de -0.431 (Kendall), que se aproxima a la lograda en la Corte, lo cual respalda la noción de una relación negativa constante pero no extrema, sobre todo en contextos judiciales donde el agotamiento emocional se expresa de manera sostenida y progresiva. Por el contrario, la correlación positiva alta ($r = 0.820$) registrada por Nina y Flores (2022) resultan ser una excepción significativa, debido a

que se centra en dimensiones concretas como la satisfacción y la productividad, lo cual revela un enfoque de análisis diferente.

Estos resultados coinciden con la tendencia teórica que confirma que el síndrome del burnout tiene un impacto negativo en el desempeño laboral, aunque la fuerza de esta relación difiere dependiendo del sector, el tipo de trabajo, el nivel de exposición emocional y la estructura organizativa. Por ello, Villarreal et al. (2022), Gil y Peiró (1999) y Estrada et al. (2021), sostienen que el síndrome altera el equilibrio psicofisiológico de los colaboradores impidiendo una respuesta efectiva a las exigencias del puesto. Asimismo, Ticahuanca y Mamani (2021); Robbins y Judge(2009), basados en las teorías organizacionales, comprobaron que el desempeño de un colaborador prima otros aspectos de índole emocional.

En cuanto al objetivo específico 1; los estadísticos demostraron una correlación inversa significativa entre la dimensión y la variable ($p = 0.000$; $r = -0.399$), la que se corroboró en los descriptivos que señalan que el 84.2% de los individuos con un alto nivel de cansancio emocional experimentan, en su mayoría, un desempeño bajo (53.5%) y medio (30.7%) lo que sugiere que con la presencia de un mayor desgaste emocional menor es el desempeño laboral.

Estos datos sugieren que los servidores públicos están sometidos a ambientes de gran demanda, presión sostenida y pocos recursos para contener sus emociones, la cual produce un estado de fatiga emocional generalizado que impacta en la habilidad técnica, la interrelación y el compromiso de los trabajadores con los objetivos de la institución.

En comparación con los estudios precedentes, donde los hallazgos estadísticos sitúan la correlación en una zona moderada, hay coincidencias con Díaz et al. (2024), quien presentó una correlación elevada ($r = -0.764$) en maestros de secundaria, lo que indica que el agotamiento emocional afecta más en escenarios con mayor interacción humana y exigencia emocional. De igual manera, Nina y Flores (2022) reportan una correlación alta ($r = -0.790$) en enfermeras, probablemente porque en ambientes clínicos, el agotamiento emocional se

convierte en un declive funcional. Mientras tanto, los resultados de Ancco et al. (2023) y Solano (2023) ($r = -0.424$ y $r = -0.413$, respectivamente) muestran coeficientes similares, lo que indica que en entornos institucionales con una carga operativa constante, pero con menor exposición a emociones directas, como el sector judicial, el efecto del cansancio emocional sobre el rendimiento se presenta de manera progresiva.

Estos resultados coinciden con la tendencia teórica que valida que el agotamiento emocional deteriora el desempeño laboral. Por ello, Faria (2004) señala que el cansancio emocional es el desgaste mental que resulta de la excesiva carga, a lo largo del tiempo, de responsabilidades y estímulos adversos. De igual manera, armonizan con Gil y Peiró (1999), quienes sostienen que el cansancio se agudiza con el transcurso del tiempo y afecta el rendimiento laboral; asimismo, Correa et al. (2019) consideran que el desempeño de un trabajador guarda relación con las atribuciones y tareas que se les asigna.

En cuanto al objetivo específico 2; los estadísticos demostraron una correlación inversa significativa entre el síndrome de burnout y la eficacia en el trabajo ($p = 0.000$; $r = -0.399$), la que se corroboró en los descriptivos que señalan que el 65.3% de los individuos con un alto nivel de despersonalización experimentan, en su mayoría, un desempeño bajo (43,6%) y medio (21.8%) lo que sugiere que con la mayor presencia de la despersonalización menor es el desempeño laboral.

Estos datos sugieren que los servidores públicos se sitúan en un ambiente de trabajo caracterizado por la presión permanente, la ausencia de reconocimiento y el exceso de tareas. Desde el punto de vista organizacional, se evidencian que los servidores sobrellevan una crisis de vinculación laboral que pone en riesgo la capacidad de reacción y la sostenibilidad operativa del sistema judicial.

En comparación con los estudios precedentes, donde los hallazgos estadísticos sitúan la correlación en una zona moderada, hay coincidencias con Díaz et al. (2024) y Ancco et al.

(2023), los cuales reportan coeficientes superiores (-0.679 y -0.656 , respectivamente), lo que indica que en ámbitos de la salud y la docencia es mayor el grado de despersonalización. Por otro lado, Solano (2023) muestra un resultado más cercano ($r = -0.386$), lo que respalda la noción de que en contextos judiciales, esta dimensión se expresa de manera sostenida. Mientras tanto, en Flores y Nina (2022) se observa otros indicadores de la despersonalización (actitud negativa, culpabilidad y apatía) que muestran prevalencias mayores al 28% y que guardan correspondencia con el 65.35% de despersonalización alta del presente estudio, lo que demuestra una relevancia, además del punto de vista estadístico, del contexto clínico observable en el comportamiento laboral. Por el contrario, difieren de los resultados de Auqui (2023) que reportar una correlación nula ($r = -0.01$; $p = 0.990$) probablemente por las particularidades del entorno institucional, donde la despersonalización no parece tener un impacto directo en la eficiencia operativa en el sector de la salud administrativo.

Estos resultados coinciden con la tendencia teórica que valida que la falta de personalización disminuye el desempeño. Esta relación está respaldada por la teoría de Faría (2004) que explica como la dimensión es una actitud defensiva frente al agotamiento, que se distingue por la indiferencia y la distancia hacia los usuarios, así como por conductas negativas que disminuyen la empatía, deteriora la calidad del servicio y daña las relaciones entre personas. Por otro lado, se observa en la teoría del comportamiento organizacional que el desempeño sufre un deterioro cuando el empleado se siente exhausto y desconectado desde el punto de vista emocional (Robbins y Judge, 2009). De igual manera, la teoría del desempeño laboral, afirma que el desempeño manifiesta patrones de comportamiento sistemáticos relacionados con actitudes y habilidades medibles; en este contexto, la despersonalización modifica esos patrones y produce conductas negativas que disminuyen el compromiso con la consecución de objetivos institucionales (Ticahuanca y Mamani, 2021).

En cuanto al objetivo específico 3; los estadísticos demostraron una correlación inversa significativa entre el síndrome de burnout y la eficacia en el trabajo ($p = 0.000$; $r = -0.399$), la que se corroboró en los descriptivos que señalan que el 77.2% de los individuos con un alto nivel de falta de realización personal experimentan, en su mayoría, un desempeño bajo (48.5%) y medio (28.7%) lo que sugiere que con la mayor presencia de la falta de realización personal menor es el desempeño laboral.

Estos datos sugieren que los servidores públicos no solo están exhaustos emocionalmente, sino que, además, sienten un desapego con el sentido de su trabajo. Esto tiene un impacto negativo en su compromiso, en su rendimiento y en su dedicación a las metas institucionales. El que los empleados no sientan un propósito, reconocimiento ni crecimiento en sus labores refleja la ausencia de realización personal, lo cual provoca una pérdida de motivación y una reducción constante de la calidad del rendimiento. Desde un punto de vista organizativo, esto muestra que hay una crisis de pertenencia y propósito, en la que las condiciones laborales no están promoviendo el bienestar psicológico ni el desarrollo profesional.

En comparación con los estudios precedentes, donde los hallazgos estadísticos sitúan la correlación en una zona moderada, hay coincidencias en los campos de la salud y la educación, como lo demuestran Díaz et al. (2024) y Ancco et al. (2023), cuyos coeficientes son más altos (-0.604 y -0.425 , respectivamente). Por otra parte, Solano (2023) presenta un resultado parecido ($\tau = -0.332$), que apoya la idea de que en entornos judiciales la carencia de realización personal se manifiesta de forma constante, afectando el compromiso institucional y la motivación. Además, Nina y Flores (2023) desglosan la falta de realización personal en indicadores como un escaso entusiasmo (26.7%), una baja empatía (42.2%) y un bajo desempeño personal (31.1%). Esto representa el 77.2% de la falta de realización personal alta en la Corte, lo cual evidencia que este fenómeno es significativo también desde el punto de

vista en que se puede observar en las conductas laborales. En cambio, Auqui (2023) encontró una correlación más baja ($r = -0.297$; $p = 0.001$), lo que puede deberse a las características del entorno institucional; o sea, la falta de realización personal no parece afectar de manera tan directa la eficacia operacional en el sector administrativo de salud, pero sí afecta más claramente en el ámbito judicial.

Estos resultados coinciden con la tendencia teórica que valida que la falta de realización personal disminuye el desempeño. Esta relación está respaldada por la teoría de Faría (2004) al explicar que esta dimensión es una percepción negativa del empleado acerca de sus logros, lo cual perjudica su evaluación propia, restringe su habilidad para formar vínculos saludables y provoca un desapego con respecto al sentido de su trabajo. Por otro lado, las definiciones de Márquez (2020) y Corrêa et al. (2019) subrayan que el desempeño en el trabajo conlleva no solo la realización de tareas, sino también la interacción con relaciones y procesos relacionados con el empleo; en tal sentido, los resultados demuestran que la falta de realización personal influye directamente en estas interacciones, produciendo un distanciamiento con el propósito del trabajo y debilitando la calidad de las relaciones en el ambiente judicial. Por último, Campbell y Wiernik (2015) y Kooij et al. (2020) enfatizan la necesidad de mantener un equilibrio entre el compromiso profesional y el bienestar personal; no obstante, que en la Corte haya una alta prevalencia de falta de realización personal indica que este equilibrio no se está consiguiendo, lo cual conduce a una crisis de pertenencia e identidad institucional.

VI. CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación evidenciaron las siguientes conclusiones:

- Una correlación inversa y significativa ($r = -0.399$; $p = 0.000$) entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral. Con esto resultados se infiere que a medida que se intensifica la presencia del Síndrome de Burnout se reduce la eficacia laboral de los servidores públicos en la Corte Superior de Lima, 2025.
- Una correlación inversa y significativa ($r = -0.399$; $p = 0.000$) entre el cansancio emocional y el desempeño laboral. Con esto resultados se infiere que a medida que se intensifica la presencia del cansancio emocional se reduce la eficacia laboral de los servidores públicos en la Corte Superior de Lima, 2025.
- Una correlación inversa y significativa ($r = -0.394$; $p = 0.000$) entre la despersonalización y el desempeño laboral. Con esto resultados se infiere que a medida que se intensifica la presencia de la despersonalización se reduce la eficacia laboral de los servidores públicos en la Corte Superior de Lima, 2025.
- Una correlación inversa y significativa ($r = -0.319$; $p = 0.000$) entre la falta de realización personal y el desempeño laboral. Con esto resultados se infiere que a medida que se intensifica la ausencia de la realización personal se reduce la eficacia laboral de los servidores públicos en la Corte Superior de Lima, 2025.

VII. RECOMENDACIONES

- Se sugiere que la Corte Superior de Lima ponga en marcha programas institucionales para prevenir y manejar el burnout, los cuales deben contener pausas activas, talleres de control del estrés, optimización de la organización laboral y acceso a asistencia psicológica. Estas medidas tienen la posibilidad de disminuir el agotamiento general y, por ende, optimizar el rendimiento global del personal.
- Se recomienda implementar estrategias de apoyo a nivel emocional y mental, como círculos de conversación, supervisión emocional, espacios para la escucha activa y formación en competencias socioemocionales. Esto posibilitará que los servidores tengan recursos para mantener su productividad laboral y para controlar el desgaste acumulado.
- Se aconseja reforzar las prácticas de reconocimiento, el ambiente laboral y la retroalimentación positiva. Si se implementan dinámicas de integración, se potencia la comunicación interna y se mejora el liderazgo, es posible reducir la desconexión emocional y recuperar la sensación de vinculación con los usuarios y con la institución.
- Se sugiere la aplicación de estrategias de desarrollo profesional y oportunidades de progreso, tales como formación, rotación de funciones, definición de objetivos claros y sistemas para incentivar.

VIII. REFERENCIAS

- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A., & Sánchez, J. C. (2018). The relation between work stress and burnout syndrome in a sample of Chilean air traffic controllers. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248. <https://doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>
- Alfaro, A. y Castillo, S. (2023). Síndrome de burnout: un análisis desde el ámbito organizacional. *Revista Científica Searching de Ciencias Humanas y Sociales*, 4(2), 44-61. <https://doi.org/10.46363/searching.v4i2.5>
- Ancco, R., Calderón, D., Quispe, G. y Pacompia, J. (2023). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú. *Revista de Investigación en Salud*, 6(17), 491-502. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i17.240>
- Auqui, P. *Síndrome de burnout y desempeño laboral de los colaboradores en una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/129881>
- Céspedes, V., Amador, C., Vilchez, G., Valdivia, E. y Muñoz, L. (2018). Síndrome de burnout y desempeño laboral del usuario interno del servicio de farmacia del Hospital Regional de Cajamarca. *Revista Caxamarca*, 17(1-2), 49-61. <https://revistas.unc.edu.pe/index.php/Caxamarca/article/view/55>
- Chávez, P. (2021). *Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en los servidores públicos de salud del Hospital* [Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio institucional de la UEM. <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5871/1/CHAVEZ%20GONZALEZ%20PATRICIO%20ARTICULO.pdf>

- Días, S., García, S. y Yáñez, Á. (2022). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de salud durante la pandemia COVID 19. *Horizonte De Enfermería*, 33(2), 123-131.
<https://ojs.uc.cl/index.php/RHE/article/view/50993>
- Díaz, E., Falcón, L. y Huamán, J. (2024). Influencia del Síndrome Burnout en el Desempeño Laboral de los Docentes de una Institución Educativa. *Revista Arbitrada De Educación Contemporánea*, 1(2), 17-26.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.14796942>
- Fuentes-Doria, D., Toscano-Hernández, A., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz, J. y Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Edú, S., Laguía, A. y Moriano, J. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1-27.
<https://doi.org/10.3390%2Fijerph19031780>
- Estrada, E., Paredes, Y. y Quispe, R. (2021). El desgaste profesional y su relación con el desempeño de los docentes de educación básica regular. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(4), 361-368.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000400361&lng=es&tlng=es.
- Gil, P. y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268.
<https://revistas.um.es/analesps/article/view/30161>
- Good, I. y Ronquillo, J. (2024). Burnout y su Relación con el Desempeño Laboral en Servidores Judiciales del Sistema Penal Panamá. *Revista Scientific*, 9(33), 319-340.

<https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2024.9.33.15.319-340>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

Infobae. (26 de mayo de 2025). *Perú es el país con más burnout laboral en Latinoamérica: 1 de cada 6 empleados sufre agotamiento frecuente en su trabajo*.

<https://www.infobae.com/peru/2025/05/26/peru-es-el-pais-con-mas-burnout-laboral-en-latinoamerica-1-de-cada-6-empleados-sufre-agotamiento-frecuente-en-su-trabajo/>

Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación. RIE*, 2(4), 543-554.

<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>

León, C. (2022). Influencia del síndrome de burnout en la efectividad del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Jesús Nazareno 2022. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(3), 1090-1108.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2276

Linares, G. y Guedez, Y. (2021). Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud. *Atención Primaria*, 53(5), 1-2.

<https://doi.org/10.1016%2Fj.aprim.2021.102017>

Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Central American Journals Online* (70), 110-120.

<https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>

Mababu, R. (2016). The Relationship between Burnout and Job performance in Hospitality Professionals. *MEDICA REVIEW. International Medical Humanities Review*, 5(1), 19-22.

<https://doi.org/10.37467/gka-revmedica.v5.828>

Nina, L. y Flores, N. (2022). El síndrome de burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca, 2020. *Revista Iberoamericana En Trabajo Social Y Familia*, 1, e1122.

<https://doi.org/10.61478/ritsf.11>

Ogresta, J., Rusac, S. y Zorec, L. (2008). Relation Between Burnout Syndrome and Job Satisfaction Among Mental Health Workers. *Croatian medical journal*, 49(3), 364-374.

<https://doi.org/10.3325%2Fcmj.2008.3.364>

Onofre, L. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. o 1, Quito, en el año 2019* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].

Repositorio institucional de la UASB.

<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (28 de setiembre de 2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo.*

<https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>

Pedraza, E., Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es.](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010&lng=es&tlng=es)

Quintana, D. y Tarqui-Mamani, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la seguridad social del Callao-Perú. *Archivos de Medicina*, 20(1), 123-132.

<https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>

Ramos-Villagrasa, P., Barrada, J., Fernández-del-Río, E. y Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones Individual Work Performance Questionnaire*, 35(3), 195-205.

<https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a21>

Quimi, M. y Madrid, P. (2024). Síndrome de Burnout y Rendimiento Laboral en Atención del Adulto Mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Durán – 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(5), 10637-10651.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.14435

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (Décima tercera ed.). Pearson Educación.

Simalco. (28 de mayo de 2025). Burnout en Latinoamérica: el 46% de los trabajadores fue afectado.

<https://simalco.com/burnout-en-latinoamerica-el-46-de-los-trabajadores-fue-afectado/>

Sanz, S., Martínez, M., Criado-Álvarez, J. J., & Martínez-Lorca, A. (2022). The burnout syndrome and its employment impact among professionals in speech therapy and other health disciplines: a descriptive study. *MLS Inclusion and Society Journal*, 2(1), 65-90.

<https://doi.org/10.56047/mlsisj.v2i1.1155>

Solano, N. (2023). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en la fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar - Huancayo, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110967/Solano_RNL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ticahuanca, F. y Mamani, B. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 86-98.

<https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633>

Yabur, M., Arenas, L., Ochoa, M. y Lemos, N. (2025). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en trabajadores de seguridad en el Nororiente colombiano. *SIGNOS - Investigación En Sistemas De gestión*, 17(1), 105-129.

<https://doi.org/10.15332/10618>

Villarreal, D., Lázaro, W., Castillo, R., Cabieses, B., Blukacz, A., Bellido, L. y Mezones, E. (2022). Relationship between job satisfaction, burnout syndrome and depressive symptoms in physicians: A cross-sectional study based on the employment demand–control model using structural equation modelling. *BMJ Open*, 12(10), e057888.

<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-057888>

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método
Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis principal	Variable 1: Síndrome de Burnout	Enfoque: Cuantitativo
¿Cuál es la relación del síndrome de Burnout en el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025?	Analizar la relación del síndrome de Burnout en el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025.	Existe una relación significativa del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los servidores en una entidad pública, Lima 2025.	Dimensiones: Cansancio emocional Despersonalización Falta de realización personal	Tipo: Puro Diseño: No experimental Alcance: Correlacional Corte: Transversal
Problemas secundarios	Objetivos secundarios	Hipótesis secundarias	Variable 2: Desempeño laboral	Población:
¿Cuál es la relación del cansancio emocional en el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025?	Analizar la relación del cansancio emocional en el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025.	Existe una relación significativa del cansancio emocional en el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025.	Dimensiones: Capacidad técnica Competencias relacionales y actitudinales Participación en la empresa	136 servidores públicos de la Corte Superior de Justicia de Lima Muestra:
¿Cuál es la relación de la despersonalización en el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025?	Analizar la relación de la despersonalización en el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025.	Existe una relación significativa de la despersonalización en el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025.		101 servidores públicos de la Corte Superior de Justicia de Lima
¿Cuál es la relación de la falta de realización en el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025?	Analizar la relación de la falta de realización en el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025.	Existe una relación significativa de la falta de realización en el desempeño laboral en la Corte Superior de Lima, 2025.		Muestreo: Probabilístico Análisis de datos: Descriptivo Inferencial

Anexo B. Instrumentos de medición

INSTRUMENTO PARA MEDIR A LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT						
<p>Estimado(a) participante: Este cuestionario forma parte de la investigación titulada "EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CORTE SUPERIOR DE LIMA, 2025", cuyo propósito es analizar el efecto del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Corte Superior de Lima, 2025.</p> <p>INSTRUCCIONES A continuación, se presentan un total de 24 ítems distribuidos en tres dimensiones (8 ítems por cada dimensión). Cada ítem deberá ser respondido según su experiencia y percepción. Para cada afirmación, seleccione una sola alternativa, según la escala adjunta, marcando con un aspa (X) en el recuadro que corresponda la opción que mejor represente su respuesta. Los valores de la escala son: 1 = Nunca 2 = Rara vez 3 = A veces 4 = Frecuentemente 5 = Siempre</p> <p>Por otro lado, considere que no existe respuestas correctas o incorrectas, por lo que es importante responder con total libertad. Su participación es voluntaria, anónima y puede retirarse en cualquier momento sin consecuencia alguna. La información proporcionada será utilizada exclusivamente para fines académicos y se mantendrá bajo estricta confidencialidad. ¡Muchas gracias por su participación!</p>						
N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: CANSANCIO EMOTIVO						
1	Me siento física y mentalmente agotado(a) al finalizar mi jornada laboral.					
2	Siento que el trabajo me exige más energía de la que puedo ofrecer.					
3	Me cuesta mantener la concentración durante mis actividades laborales.					
4	Me distraigo con facilidad debido al cansancio acumulado.					
5	Percibo una sobrecarga emocional en mis funciones diarias.					
6	Las exigencias emocionales del trabajo me resultan difíciles de manejar.					
7	Al terminar el día, siento una fatiga que afecta mi vida personal.					
8	El cansancio laboral me impide disfrutar de mis actividades fuera del trabajo.					
DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN						
9	Me siento indiferente ante las necesidades de los usuarios o compañeros.					
10	Evito involucrarme emocionalmente con las personas que atiendo.					
11	Atribuyo mis errores laborales a factores externos o a otras personas.					
12	Siento que mi desempeño se ve afectado por la actitud de los demás.					
13	Me cuesta empatizar con los usuarios o colegas en situaciones difíciles.					
14	He notado una disminución en mi capacidad de comprender las emociones ajenas.					
15	Mi estilo comunicativo se ha vuelto más distante o cortante.					
16	Prefiero limitar mi interacción con los demás para evitar conflictos.					
DIMENSIÓN 3: FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL						
17	Me autoevalúo negativamente respecto a mi desempeño profesional.					
18	Siento que no he alcanzado los logros que esperaba en mi trabajo.					
19	Me invade una sensación de frustración al pensar en mi desarrollo laboral.					
20	Considero que mi esfuerzo no se ve reflejado en resultados concretos.					
21	He perdido el interés por mejorar en mi puesto de trabajo.					
22	Me cuesta encontrar motivación para realizar mis tareas cotidianas.					
23	Me siento emocionalmente aislado(a) en mi entorno laboral.					
24	El estrés laboral ha afectado mi vida social y familiar.					

Anexo C. Cálculo de la muestra poblacional

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2(N-1) + Z^2pq}$$

En la que:

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito, o proporción esperada

q = Probabilidad de fracaso

d = error permitido

Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{136 \times 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}{0.0025 \times 135 + 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{130.6144}{0.3375 + 0.9604} \qquad n = \frac{130.61}{1.2979}$$

$$n = 100.635 \approx \mathbf{101}$$

Anexo D. Análisis de Fiabilidad de los instrumentos

Fiabilidad: Instrumento para medir la variable Síndrome Burnout

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	101	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	101	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	24

Fiabilidad: Instrumento para medir el Desempeño laboral

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	101	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	101	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	24

Anexo E. Prueba de normalidad

H₀: Los datos de las variables y dimensiones provienen de una distribución normal

H_a: Los datos de las variables y dimensiones no provienen de una distribución normal

Regla de decisión:

Si p valor $\geq 0,05$; se acepta H₀

Si p valor $< 0,05$; se rechaza H₀ y se acepta H_a

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	,094	101	,028
Cansancio emotivo	,136	101	,000
Despersonalización	,107	101	,006
Falta de realización personal	,147	101	,000
Desempeño laboral	,082	101	,092